

Aplica-se a versão

Este artigo foi criado a partir da versão SAP CRM 7 ehp3

Descrição Breve

O objetivo deste artigo é descrever a configuração do documento de Artigo de Conhecimento no SAP CRM, que utilizará o servidor T-REX que será demonstrado a sua configuração em outro artigo.

Autor do Artigo

Cláudio Goulart é consultor CRM desde 1999, com experiência em várias suites de CRM como Vantive, Peoplesoft, Siebel, SAP CRM.

Conteúdo

1. Configuração	3
1.1. Definição de Intervalo de Numeração	3
1.2. Definição do Documento de Artigos de Conhecimento.....	3
1.3. Definição de Esquema de Texto.....	4
1.4. Definição de Esquema de Parceiro de Negócio	4
1.5. Definição de Esquema de Status	5
1.6. Definição de Esquema de Data.....	5
1.7. Definição de Esquema de Operação	6

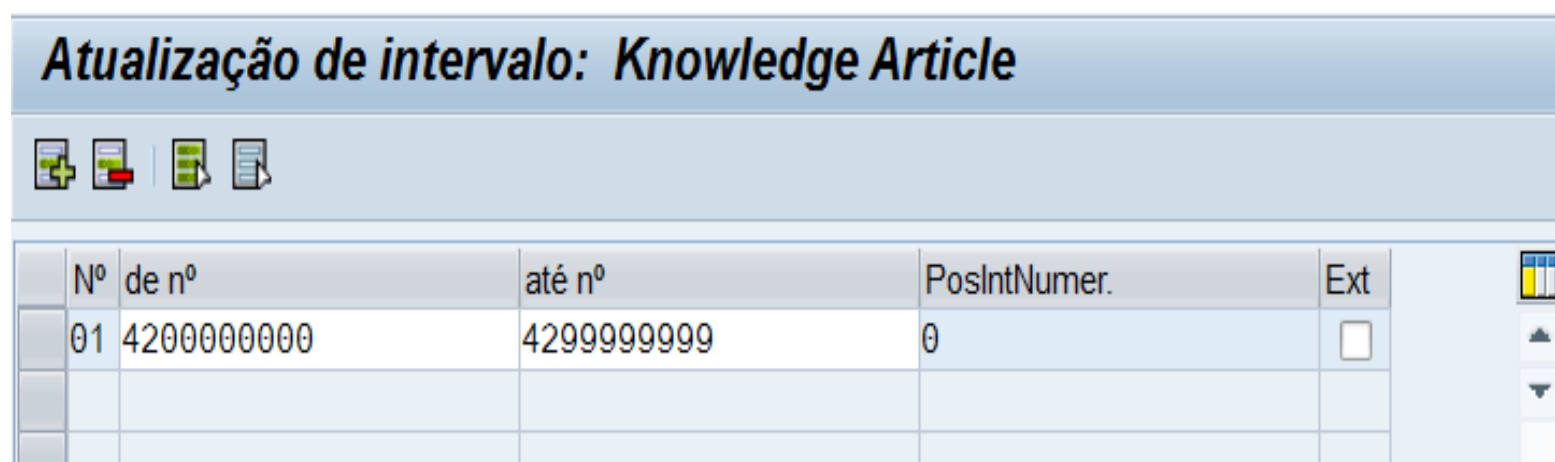
Artigo

1. Configuração

1.1. Definição de Intervalo de Numeração

O intervalo de numeração determina a chave primária do documento

SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management -> Dados Mestres -> Artigos do Conhecimento -> Definir Intervalo de Numeração para artigos do conhecimento
---------------------	---

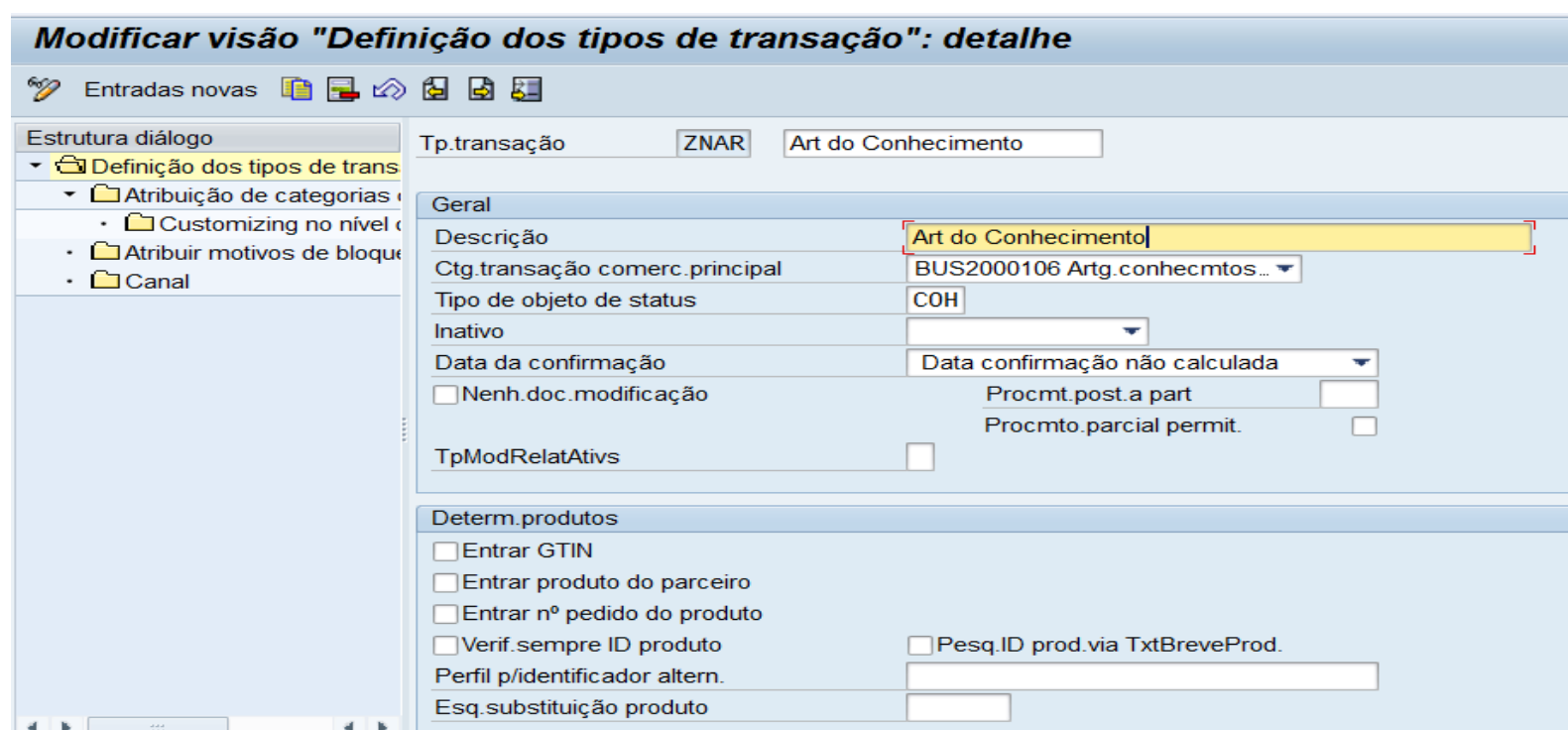


Nº de nº	até nº	PosIntNumer.	Ext	
01	4200000000	4299999999	0	<input type="checkbox"/>

1.2. Definição do Documento de Artigos de Conhecimento

Criar documento no SAP CRM para Artigos de Conhecimento

SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management -> Operações -> Configurações Globais -> Definir tipos de operações
---------------------	--



Modificar visão "Definição dos tipos de transação": detalhe

Entradas novas

Estrutura diálogo

- Definição dos tipos de transação
 - Atribuição de categorias
 - Customizing no nível de...
 - Atribuir motivos de bloqueio
 - Canal

Tp.transação: ZRAR Art do Conhecimento

Geral

Descrição: Art do Conhecimento

Ctg.transação comerc.principal: BUS2000106 Artg.conhecmtos...

Tipo de objeto de status: COH

Inativo:

Data da confirmação: Data confirmação não calculada

Nenh.doc.modificação

Procmto.post.a part

Procmto.parcial permit.

TpModRelatAtivs

Determ.produtos

Entrar GTIN

Entrar produto do parceiro

Entrar nº pedido do produto

Verif.sempe ID produto

Pesq.ID prod.via TxtBreveProd.

Perfil p/identificador altern.:

Esq.substituição produto:

1.3. Definição de Esquema de Texto

SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management -> Funções básicas -> Administração de textos -> Definir esquema de textos
---------------------	---

Modificar visão "Definição do esquema": síntese

Entradas novas

Estrutura diálogo

- Objetos de texto
 - Esquema
 - Definição do esquema
 - Seqüência de acesso
 - Definição da seqüência
 - Atribuição dos campos

Objeto de texto: CRM_ORDERH
 Significado: Cabeçalho de operação
 Esquema texto: ZNARTX01
 Denom.esquema: Artigo de conhecimentos

Tip...	Denom.	Se...	Modif.	Transfer.	Deve	Acesso
KADE	Descr.art.base conhecimentos	0001			<input type="checkbox"/>	KA000001 A
KAKW	Palavras-chv.art.base conhecs.	0002			<input type="checkbox"/>	KA000001 A
S001	Descrição problema	0003			<input type="checkbox"/>	KA000001 A
S004	Descrição da solução	0004			<input type="checkbox"/>	KA000001 A
0002	Nota interna	0005	P		<input type="checkbox"/>	KA000001 A
A008	Log	0006	R		<input type="checkbox"/>	KA000001 A

1.4. Definição de Esquema de Parceiro de Negócio

SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management -> Funções básicas -> Processamento do parceiro -> Definir esquema de parceiros
---------------------	--

Modificar visão "Funções de parceiro no esquema": síntese

Entradas novas

Estrutura diálogo

- Esquemas de parceiro
 - Usuário de esquemas
 - Funções de parceiro no e**
 - Configurações da interfac

Esq.parceiros: ZNARPN01

Funções de parceiro no esquema

Função	Modificáv.	mínimo	máximo	Limite seleção
00000014 Empregado responsá...	<input checked="" type="checkbox"/>	3		
00000201 Notificador (CRM)	<input checked="" type="checkbox"/>		3	
KNOW_AUT Autor (CRM)	<input checked="" type="checkbox"/>		2	
KNOW_MGR Knowledge Manager ...	<input checked="" type="checkbox"/>		1	
KNOW_REV Revisor (CRM)	<input checked="" type="checkbox"/>		2	

1.5. Definição de Esquema de Status

SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management -> Operações -> Configurações globais -> Administração de status -> Definir esquema de status para status do usuário
------------------	---

Modificar esquema de status: status de usuário

Tipos de objeto

Esquema de status: ZNARST01 Status Artigos do Conhecimento

Idioma atualização: PT Português

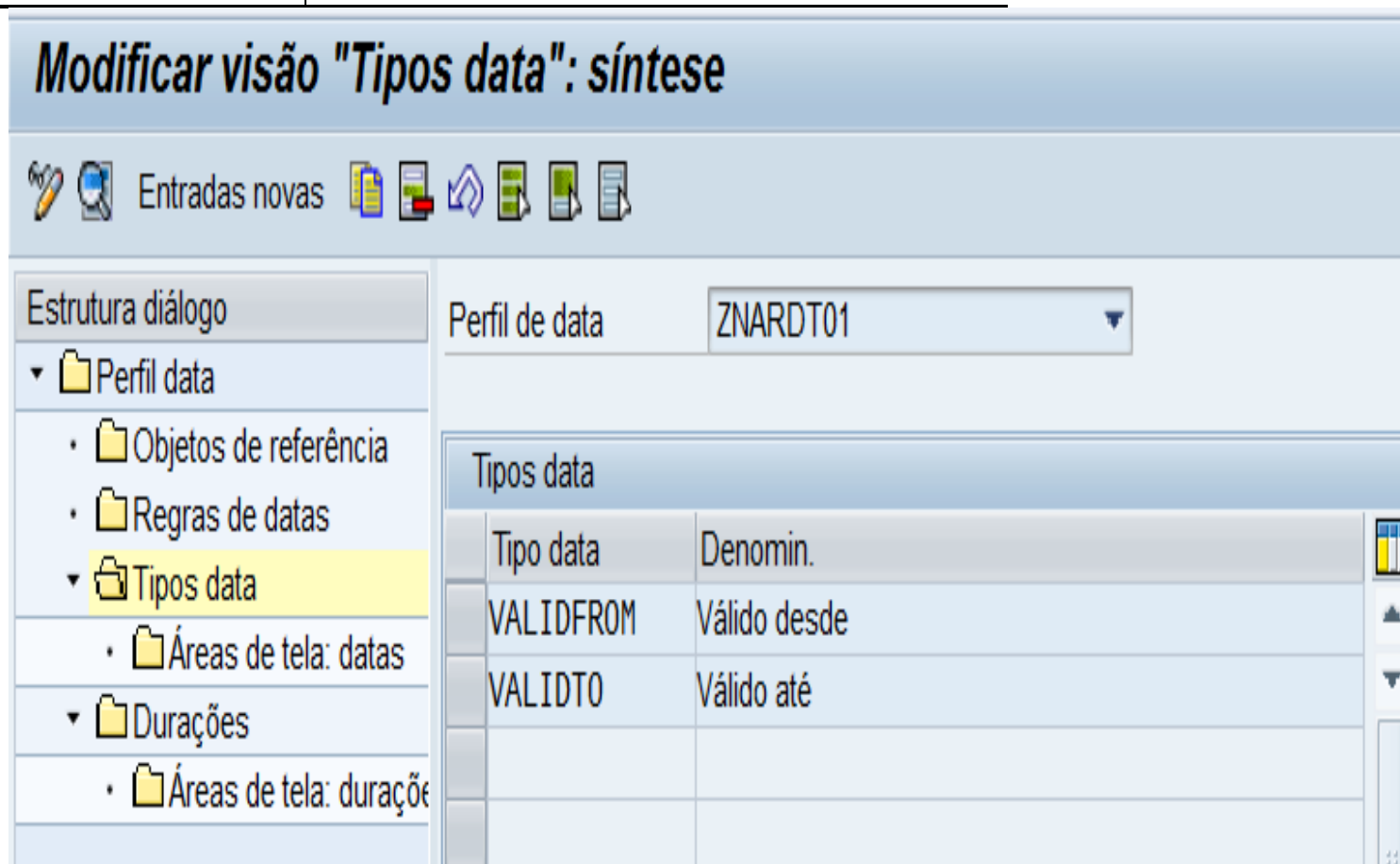
Status do usuário

Nº d...	Status	Texto breve	Exist...	Status...	Nº statu...	Nº mais...	Item	Priori...	Chave aut...	Oper.
10	ESB.	Esboço	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	10	50	1	1		OPEN
20	REVI	Em revisão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10	50	1	1		INPR
30	PUBL	Publicado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10	50	1	1		RELE
40	OBSO	Obsoleto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10	50	1	1		FINI
50	CANC	Rejeitado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10	50	1	1		CANC

1.6. Definição de Esquema de Data

SAP CRM IMG	Customer Relationship Management ->
-------------	-------------------------------------

menu	Funções básicas -> Administração Datas -> Definir perfil de data
------	---



1.7. Definição de Esquema de Operação

Descrição Breve	Atribuição de Esquemas na Operação
Código da transação	N/A
SAP CRM IMG menu	

Perfis		
Esquema de textos	ZNARTX01	Artigo de conhecimentos
Esq.parceiros	ZNARPN01	Art de Conhecimento
Esquema de status	ZNARST01	
Perfil dados orgizs.		
Função parc.ORG	0006 Parceiro de contato	
Perfil data	ZNARDT01	
Perfil de ação	KNOWLEDGE_ARTICLE_AP	
Esquema perfil ação		
Perfil ref.obj.		